

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**
CÓDIGO:
 FPIN-018
VERSIÓN: 06
EMISIÓN:
 25/05/2017
PÁGINA
 1 DE 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES - HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA	Fecha de Diligenciamiento	27/11/2018
NOMBRE DEL INDICADOR:	Promedio de tiempo de atención de servicios		
TIPO	Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/>		
OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC			
Proveer los servicios y recursos de mantenimiento de la infraestructura, cumpliendo con las condiciones de los espacios físicos y de equipos para la prestación de los servicios.			
PROPÓSITO DEL INDICADOR			
Medir el tiempo de respuesta para la atención de las solicitudes recibidas			
RESPONSABLE			
Líder del proceso de Infraestructura			
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Sumatoria de los tiempos de respuesta dados para la atención de los servicios solicitados al Proceso de Infraestructura en el mes / Total de las solicitudes realizadas en el mes			
VARIABLES Y DATOS			
FUENTES DE INFORMACIÓN	Formatos FINF-002		
UNIDAD DE MEDIDA	Días		
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Diaria		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual		
TENDENCIA	META		NIVEL DE DESAGREGACIÓN
Decreciente	Mínima	Básica	Satisfactoria
	15-21 días hábiles	8-14 días hábiles	
			Por tipo de servicios y por campus
DOCUMENTOS DE SOPORTE		USUARIOS	
Formatos FINF-002		Proceso de Infraestructura, Planeación Institucional, Seguimiento y Control y Gestión de la Calidad.	
VOCABULARIO			
INTERPRETACION / ANALISIS			
El indicador nos muestra el tiempo que tarda el proceso de Infraestructura en prestar los servicios de mantenimiento que son solicitados a la División de Apoyo Logístico			
OBSERVACIONES			